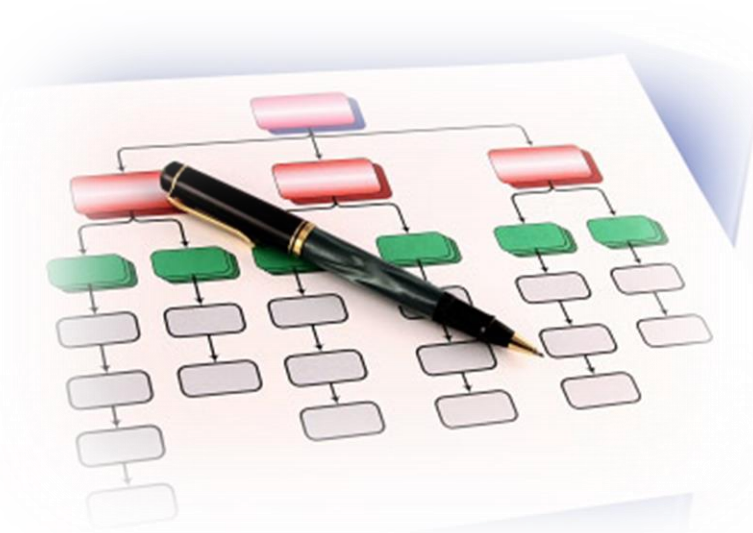




คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

งานเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป (โครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้)



หน่วยงานห้องปฏิบัติการโลจิสติกส์
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำห้องปฏิบัติการทางโลจิสติกส์ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดูแลโครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (โครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้) ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้ และเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยห้องปฏิบัติการทางโลจิสติกส์ที่อยู่ภายใต้ โครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้จำนวน 5 ห้อง ประกอบด้วย

1. ห้องปฏิบัติการด้านโลจิสติกส์ในการจัดการเรียนการสอน
2. ห้องศูนย์ปฏิบัติการด้านโลจิสติกส์และทดสอบทักษะ (Logistics Operation and Skill Testing Center : LSOC)
3. ศูนย์ปฏิบัติการและติดตามการขนส่ง (Transportation Monitoring and Tracking Operation Center)
4. ศูนย์ปฏิบัติการ Logistics Excellent Center
5. ศูนย์ปฏิบัติการคลังสินค้า (Warehouse Operation Center: WOC)

คู่มือฉบับนี้ กล่าวถึงขั้นตอนและรายละเอียดในการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (โครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้) ประจำห้องปฏิบัติการทางโลจิสติกส์ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ วิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบการทำงาน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน นอกจากนี้ยังได้วิเคราะห์ สังเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ข้อควรระมัดระวังแนวทางการพัฒนางานเพื่อการปรับปรุงพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณ คณบดีวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน รองคณบดีและคณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้คำแนะนำด้านการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายละเอียดต่าง ๆ ที่เสนอมາจะสามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติประจำห้องปฏิบัติการทางโลจิสติกส์ ตามกระบวนการทำงานของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สุจรรยา แก้วพรายตา

14 กุมภาพันธ์ 2563

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	4
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	4
3. คำจำกัดความ.....	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	5
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	5
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	6
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	6
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	6
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	7
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	8
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	8
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	8
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	8
ภาคผนวก.....	9
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการพัฒนาแหล่งเรียนรู้	
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน	
คณะผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพัฒนาแหล่งเรียนรู้สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการใช้ห้องปฏิบัติการเริ่มตั้งแต่การขอใช้ห้อง

1. ห้องปฏิบัติการด้านโลจิสติกส์ในการจัดการเรียนการสอน
 2. ห้องศูนย์ปฏิบัติการด้านโลจิสติกส์และทดสอบทักษะ (Logistics Operation and Skill Testing Center : LSOC)
 3. ศูนย์ปฏิบัติการและติดตามการขนส่ง (Transportation Monitoring and Tracking Operation Center)
 4. ศูนย์ปฏิบัติการ Logistics Excellent Center
 5. ศูนย์ปฏิบัติการคลังสินค้า (Warehouse Operation Center: WOC)
- การเปิดใช้งาน โปรแกรมต่างๆ ภายในห้อง และขั้นตอนการปิดห้องปฏิบัติการภายหลังจากใช้งานเสร็จแล้ว

3. คำจำกัดความ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เขาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

GPS คือ ระบบกำหนดตำแหน่งบนโลกเรียกว่า Global Positioning System: GPS หรือ รู้จักในชื่อนาฟสตาร์ (Navstar) คือระบบดาวเทียมนำร่องโลก (Global Navigation Satellite System: GNSS) เพื่อระบุข้อมูลของตำแหน่งและเวลาโดยอาศัยการคำนวณจากความถี่สัญญาณนาฬิกาที่ส่งมาจากตำแหน่งของดาวเทียมต่างๆ ที่โคจรรอบโลกทำให้สามารถระบุตำแหน่ง ณ จุดที่สามารถรับสัญญาณได้ทั่วโลกและในทุกสภาพอากาศ รวมถึงสามารถคำนวณความเร็วและทิศทางเพื่อนำมาใช้ร่วมกับแผนที่ในการนำทางได้

คลังสินค้า (Warehouse) หรือที่ในอดีตนิยมเรียกว่า โกดัง (godown) คือ อาคารทางพาณิชย์ที่ใช้สำหรับเก็บสินค้าเพื่อรอการขนส่ง คลังสินค้าถูกใช้โดยผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้ค้าส่ง ธุรกิจขนส่ง ศุลกากร ฯลฯ คลังสิน้ามักเป็นอาคารหลังใหญ่และกว้างตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมในตัวเมือง ภายในอาคารมีทางลาดเอียงสำหรับขนถ่ายสินค้าขึ้นหรือลงรถ หรือบางครั้งก็ขนถ่ายสิน้ามาจากสถานีรถไฟ สนามบิน หรือท่าเรือโดยตรงและมักจะมีเครนหรือรถฟอร์คลิฟท์ เพื่อเคลื่อนย้ายสิน้ามาที่วางอยู่บนพาเลท (pallet) ไปยังสถานที่จัดเก็บต่อไป

WMS (Warehouse Manager) ระบบจัดการคลังสินค้า คือ ระบบการจัดการข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้า หรือ วัตถุดิบที่ใช้ในกระบวนการผลิตสินค้า โดยอาศัยระบบ Barcode เข้ามาช่วยกำหนดตัวตนของสินค้า หรือวัตถุดิบแต่ละตัว และนำข้อมูลตัวสินค้าหรือวัตถุดิบบันทึกข้อมูลในระบบเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปจัดการในรูปแบบต่างๆ ตามที่เราต้องการ โดยมีการกระทำอยู่ 3 กระบวนการหลัก คือ กระบวนการรับเข้ากระบวนการจัดเก็บ และกระบวนการจัดส่ง

Warehouse Management System WMS หรือ โปรแกรมบริหารคลังสินค้า คือ โปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ ที่ช่วยให้กระบวนการทำงานในคลังสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มความเร็วในการทำงาน ความถูกต้อง การค้นหา ตรวจสอบข้อมูลสินค้าได้ถูกต้อง แม่นยำ ตามเงื่อนไขการทำงานของธุรกิจแต่ละบริษัท จึงช่วยลดปัญหาสินค้าสูญหาย ปัญหาการหาสินค้าไม่พบด้วย

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (คณบดี/ผู้อำนวยการ)	1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานแต่ละห้อง
(2) ผู้ดำเนินงาน	1. ดูแลการใช้ห้องต่างๆ - ห้องปฏิบัติการด้านโลจิสติกส์ในการจัดการเรียนการสอน - ห้องศูนย์ปฏิบัติการด้านโลจิสติกส์และทดสอบทักษะ (Logistics Operation and Skill Testing Center : LSOC) - ศูนย์ปฏิบัติการและติดตามการขนส่ง (Transportation Monitoring and Tracking Operation Center) - ศูนย์ปฏิบัติการ Logistics Excellent Center - ศูนย์ปฏิบัติการคลังสินค้า (Warehouse Operation Center: WOC) 2. ดูแลความเรียบร้อยของห้อง 3. จัดตารางการใช้ห้องเรียน 4. ดำเนินการเซตระบบการใช้โปรแกรมต่างๆ

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความต้องการใช้ห้องเรียนของอาจารย์แต่ละท่าน โดยให้อาจารย์แต่ละท่านทำบันทึกข้อความขอใช้ห้องผ่านระบบ e-office

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(ระบุ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง)

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

(ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและที่มาของข้อกำหนด)

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนด ด้านกฎหมาย ระเบียบ/ ข้อบังคับของ มหาวิทยาลัย	คำนึงถึงประสิทธิภาพ ของกระบวนการ ความ คุ้มค่า และการลดต้นทุน
จำนวนครั้งในการของใช้ ห้อง	✓	✓	✓
จำนวนคนที่เข้าใช้ห้องแต่ ละครั้ง	✓	✓	✓
ความพึงพอใจและไม่พึง พอใจของผู้รับบริการ	✓	✓	✓

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

(ระบุขั้นตอนกิจกรรมในการดำเนินงานของกระบวนการ โดยใช้แบบฟอร์มการเขียน
ผังกระบวนการ)

ขั้นตอน		หน่วยปฏิบัติงานหลัก (เป็นเจ้าภาพ)				กระบวนการ ถัดไป	ระยะเวลาการ ดำเนินการ	การวางแผนและควบคุมคุณภาพ		ตัวชี้วัด (KQI)	เป้าหมาย
		ก่อนหน้า	ผู้ปฏิบัติงาน #1	ผู้ปฏิบัติงาน #2	ผู้ปฏิบัติงาน #3			ผู้ปฏิบัติงาน #4	เอกสารที่เกี่ยวข้อง		
ขั้นตอน 1	เริ่มต้น										
ขั้นตอน 2	กิจกรรม 2										
ขั้นตอน 3	กิจกรรม 3										
ขั้นตอน 4	กิจกรรม 4										
ขั้นตอน 5	กิจกรรม 5										
ขั้นตอน 6	Activity #5										
ขั้นตอน 7	สิ้นสุด										

ผู้อนุมัติ
ตำแหน่ง
วันที่/../.....

ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KQI) เป้าหมาย

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

(ระบุ รายละเอียดวิธีการทำงานเฉพาะ หรือแต่ละขั้นตอนย่อยของกระบวนการ เป็น ข้อมูลเฉพาะ มีคำแนะนำในการทำงาน รวมทั้งวิธีที่องค์การใช้ในการปฏิบัติงานโดยละเอียด)

 <div style="text-align: center;"> วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะและคำชมเชย </div>			
<p>คำจำกัดความ</p> <p>GPS คือ ระบบกำหนดตำแหน่งบนโลกเรียกว่า Global Positioning System: GPS หรือ รู้จักในชื่อนาฬิกาดาวเทียม (Navstar) คือระบบดาวเทียมนำร่องโลก (Global Navigation Satellite System: GNSS) เพื่อระบุข้อมูลของตำแหน่งและเวลาโดยอาศัยการคำนวณจากความถี่สัญญาณนาฬิกาที่ส่งมาจากตำแหน่งของดาวเทียมต่างๆ ที่โคจรรอบโลกทำให้สามารถระบุตำแหน่ง ณ จุดที่สามารถรับสัญญาณได้ทั่วโลกและในทุกสภาพอากาศ รวมถึงสามารถคำนวณความเร็วและทิศทางเพื่อนำมาใช้ร่วมกับแผนที่ในการนำทางได้</p> <p>คลังสินค้า (Warehouse) หรือที่ในอดีตนิยมเรียกว่า โกดัง (godown) คือ อาคารทางพาณิชย์ที่ใช้สำหรับเก็บสินค้าเพื่อรอการขนส่ง คลังสินค้าถูกใช้โดยผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้ค้าส่ง ธุรกิจขนส่ง สลากการ ฯลฯ คลังสินค้ามักเป็นอาคารหลังใหญ่และกว้างตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมในตัวเมือง ภายในอาคารมีทางลาดเอียงสำหรับขนถ่ายสินค้าขึ้นหรือลงรถ หรือบางครั้งก็ขนถ่ายสินค้ามาจากสถานีรถไฟ สนามบิน หรือท่าเรือโดยตรงและมักจะมีเครนหรือรถฟอร์คลิฟท์ เพื่อเคลื่อนย้ายสินค้าที่วางอยู่บนพาเลท (pallet) ไปยังสถานที่จัดเก็บต่อไป</p> <p>Warehouse Management System WMS หรือ โปรแกรมบริหารคลังสินค้า คือ โปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ ที่ช่วยให้กระบวนการทำงานในคลังสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน ความถูกต้อง การค้นหา ตรวจสอบข้อมูลสินค้าได้ถูกต้อง แม่นยำ ตามเงื่อนไขการทำงานของบริษัทแต่ละบริษัท จึงช่วยลดปัญหาสินค้าสูญหาย ปัญหาการหาสินค้าไม่พบด้วย</p>			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับความต้องการใช้ห้องจากอาจารย์ผู้สอน			
2. จัดเตรียมห้องและอุปกรณ์ต่างๆเพื่อใช้ในการสอน			
3. เตรียมโปรแกรมที่เกี่ยวข้องให้อาจารย์ผู้สอน			
4. สำนักรวความเรียบร้อยของห้องเพื่อให้พร้อมใช้งานในครั้งถัดไป			
5. ปิดระบบและโปรแกรมภายหลังการใช้งาน			

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

-

7.4 เอกสารอ้างอิง

-

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(ระบุมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัดที่อยู่ข้างล่างสุดในผังกระบวนการปฏิบัติงาน)

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ตุลาคม	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, กรกฎาคม, กันยายน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, กรกฎาคม, กันยายน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, กรกฎาคม, กันยายน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, กรกฎาคม, กันยายน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	รองคณบดีฝ่ายบริหาร

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาแหล่งเรียนรู้

1.นางสาวสุจรรยา แก้วพรายตา

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University